**采购需求**

1. **采购标的**

1. 采购标的（货物需求一览表或简要服务内容及数量）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注（核心产品）** |
| 1 | 北京市监狱管理局清河分局机关2024-2025年度物业管理服务项目 | 1 | 项 |  |

2. 项目背景/项目概述

北京市监狱管理局清河分局机关位于天津市宁河区清河农场，分局机关占地面积211410平方米，建筑面积18685平方米，硬化面积32373平方米，绿化面积160352平方米。

1. **商务要求**

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

服务期限：2024年5月1日至2025年4月30日。

服务地址：北京市监狱管理局清河分局机关（天津市宁河区清河农场）。

2. 付款条件（进度和方式）

中标单位开具合法有效的增值税普通发票后，采购人收到有效发票后30日内，按月向乙方转账支付服务费用。

1. **技术要求**

1. 项目服务范围

分局机关院内水电供应服务、设备运行、门窗保养维护、保洁会服、果蔬种植、绿化养护等的管理及服务。

2. 投标单位的须知

（1）中标单位须遵守国家法律法规，遵守清河分局机关相关管理制度和要求，服从清河分局机关统一管理，无条件接受采购人对工作质量、工作效果等方面的监督、检查和考核。

（2）物业管理服务工作由中标单位负责，不得外包、转让。

（3）中标单位承担经营场所范围内的独立法律责任。

（4）中标单位自主经营、自负盈亏，所有管理人员、各工作人员由中标单位自行招聘和管理，伙食、各项待遇、保险等由中标单位自行安排，经费自理；工作人员体检、伤残疾病等费用均由中标单位自理。

（5）中标单位的业务骨干、关键岗位人员更换需经甲方同意。

（6）中标方经费自理项：负责项目内使用的办公场所的水、电费用支付；自行配备用于项目管理服务的办公设备、办公用品。负责指定的办公室、会议室、招待所等地方提供的瓶装饮用水；负责提供绿化、果蔬管理中所需农药、化肥、机械等；负责动物养殖所需饲料等；负责保洁、日常消杀所需工具等；负责院内、建筑物内公共区域灭蚊、蝇、虫等所需药品、物品等；负责重要节假日前公共区域氛围营造、布置；负责垃圾（含落叶、掉落枯枝、花草树木修剪下来的枝条、草屑等）分类与清运；负责化粪池油污池等清掏；负责员工的消防培训、消防演练；负责本项目内消防设备设施的日常管理、定期检查维护、年检；负责本项目内电梯日常维护保养与年检；负责项目内建筑物避雷检测；负责每年项目内消防电气设备检测；负责配电室、水泵房、纯净水车间等重要设施内放置的防鼠虫害设备。经甲乙双方协商由中标方负担的其他费用。

3.物业管理服务内容、要求及标准

（1）指导思想

①以勤俭节约、提供优质服务为宗旨，以规范管理为手段，以实现人、财、物的最佳结合为目标，按照物业管理的自身规律，采取有效的形式，实施全方位统一的管理，健全制度，规范动作，实现最佳的管理目标，努力创造一个文明、安全、高效、舒适、和谐的新环境。

②建立健全各项管理制度，制定和实施物业管理服务计划和岗位培训计划，建立良好的工作秩序，确保服务质量。

③细化落实措施和考核方法， 建立应对各种公共突发事件的应急处置预案，归纳整理保存好相关管理档案资料。

制定应急预案的原则、级别和领导体系；制定火警火灾突发事件处理预案；制定停电处理预案；制定紧急疫情处理预案；制定地震处理预案；制定防汛处理预案；制定中毒突发事件处理预案；制定跑水突发事件处理预案；制定扫雪铲冰突发事件处理预案；制定停水事故突发事件处理预案。

（2）编制本项目的物业管理方案，并制定组建物业管理服务机构

①组织实施物业管理服务有效的工作计划。

②物业人员须彬彬有礼，听从命令，服从指挥。服务时统一着装上岗,工作服由物业公司提供，有明显物业公司标识，衣着得体、整齐、干净，佩戴胸牌。

③会议服务

人员要求：年龄40周岁以下（业务能力强的人员经甲方同意后可适当放宽年龄限制），女性，身体健康，无不良嗜好。录用前，必须经过背调，履历无不良记录，无犯罪记录。上岗前，必须经过专业培训，具有保密和服务意识。

工作要求和标准：根据主办单位和主办人的需求，按会议要求安排会场，由专人负责做好会议各项服务工作。会前，确保会议室空气清新、无灰尘、无异味、无蚊蝇、无杂物，窗明几净，桌椅、水杯摆放整齐有序，在会前或会中按要求及时提供热开水或瓶装水。会中休息时，整理会议室，以保持会议室的卫生整洁、空气清新。会后，整理、清扫会场，检查会议室有无遗忘的物品，如发现有遗忘物品，应立即送还本人或交有关部门。会议室用茶杯等每次会后做消毒处理。

④卫生保洁

卫生保洁指保持公共区域内的环境清洁而进行的日常管理工作。有健全的保洁制度，清洁卫生实行责任制，有明确的分工和责任范围。保洁耗材必须使用环保物品。发生突发公共卫生事件时，迅速组织人员对公共设备设施及环境进行通风、清洗和消毒，维持正常的工作生活秩序。

人员要求：(1)指定办公室、会客室、备勤宿舍、会议室、贵宾室、招待所卫生保洁的服务人员：年龄40周岁以下，女性，身体健康，无不良嗜好。录用前，必须经过背调，履历无不良记录，无犯罪记录。上岗前，必须经过专业培训，具有保密和服务意识。(2)公共区域保洁人员：年龄，男性55周岁以下，女性50周岁以下，身体健康，无不良嗜好。录用前，必须经过背调，履历无不良记录，无犯罪记录。

工作要求和标准：指定办公室、会客室、备勤宿舍、会议室、贵宾室、招待所按要求开展日常保洁工作，确保空气清新、无灰尘、无异味、无蚊蝇、无杂物，确保窗明几净，桌椅等各类物品摆放整齐有序。招待所需及时更换、清洗床单、被罩、枕套等床上用品，及时更换毛巾、洗漱等必需品。

建筑物内公共区域保洁：设立每日多次巡视保洁制度，保持地面、墙面、标牌等相关区域的设施干净整洁、无尘、无污渍。

院内公共区域保洁：设立每日多次巡视保洁制度，确保项目内公共环境卫生干净整洁，日常道路、绿地等无枯枝烂叶、瓜皮纸屑、烟头等杂物垃圾。秋冬季落叶及时清扫无堆积，雨雪天气道路无积水、无积雪，符合市扫雪办门前三包要求。确保垃圾桶及时清理，桶内垃圾不得超过容积的1/3。确保垃圾站经常性消毒，无蚊蝇滋生。如项目范围内有施工，配合施工人员搞好施工场地卫生。

⑤绿化养护管理

人员要求：(1)技术员：具有一定专业技能或相关从业经验，年龄55周岁以下，身体健康，无不良嗜好。录用前，必须经过背调，履历无不良记录，无犯罪记录。(2)绿化工：男性，年龄55周岁以下，女性，50周岁以下，身体健康，无不良嗜好。录用前，必须经过背调，履历无不良记录，无犯罪记录。(3) 绿化养护管理人员不得少于6人。

工作要求和标准：确保花草树木、果树、菜类、农作物按季节进行浇水、施肥、除虫、除草、修剪等，保证生长正常，无病虫害、无杂草，无枯枝败叶。确保草坪、乔木、绿篱等修剪整齐有型，保持观赏效果。冬季做好绿植保护各项措施，保证绿植生长正常。确保绿地设施及硬质景观完好无损，绿地内土壤疏松通透，目视应无明显杂草。确保绿地内无垃圾，乔木无树挂，绿地无破坏、践踏及随意占用现象。在果树、蔬菜、农作物成熟时，需及时将收获果蔬交予甲方。室外绿地、花坛内各种植物、果树等因养护不当造成死亡的，中标方应及时进行补种、恢复。

⑥日常维修和管理

人员要求：(1)电工，男性，55周岁以下，持有电工证，身体健康，无不良嗜好。录用前，必须经过背调，履历无不良记录，无犯罪记录。(2)维修工，男性，55周岁以下，身体健康，无不良嗜好。录用前，必须经过背调，履历无不良记录，无犯罪记录。(3) 日常维修和管理人员不得少于5人。

工作要求和标准：

房屋建筑物日常管理，是指为保持分局机关院内各建筑物原有完好等级和正常使用，进行日常养护，及时修复小损小坏等房屋维护管理工作。定期做好楼内各种共享设施和附属建筑物、构筑物的巡查工作，发现问题及时报告甲方并进行处置。

给排水设备运行维护，是指为保证分局机关院内各建筑物、公共区域给排水设备、上下水管线、阀门等的正常运行使用，所进行的日常养护、维修及室外管道系统的维护和清理。水泵房每天由值班人员打扫，确保泵房地面和设备外表的清洁。负责各种供水线、水卫设备和各种水泵、排污泵的使用管理、保养、维修，每日进行巡查，建立管理档案，确保各类给排水设施设备的正常使用。确保上下水、消防用水的正常使用，消防管道内水压保持在标准范围内，各种阀门开关灵活。定期检查院内各建筑物上下水管线的疏通情况，不发生上下水跑、冒、滴、漏现象。负责污水、雨水管道的疏通，化粪池、积水坑定期开展清掏、清运。负责各种水箱、水罐的清洗和消毒。负责高位自来水水箱、生活热水水箱定期消毒。设备出现故障时,维修人员应在10分钟内到达现场,维修合格率达到100％,一般性故障排除不过夜。

供电系统运行管理，是指为保证分局机关院内各供电系统正常运行，对低压电器设备、电线电缆、电气照明装置、发电机等设备进行日常管理和维修养护。负责制定各类供电设备管理的规章制度，严格执行用电安全规范，并要求值班人员熟练掌握，确保用电安全。负责项目内配电室24小时双人值班，做好交接班和各项值班工作记录，值班人员需具有低压或高压电工专业资质；负责配电室内卫生整洁，通风、照明设施正常使用。负责倒闸操作，并按要求做好记录。负责对供电设备（含各建筑物内配电箱、柜等）开展定期巡视、维护，确保供电设备正常运行，在巡视过程中发现异常和故障隐患，要进行专业处置，并做好记录，并将问题情况上报甲方。负责办公楼内外使用的照明、指示灯具线路、开关、插座等完好正常使用。负责消防系统设备相关电器、电源的检测，保证紧急情况下设备的正常使用。负责发电机的日常维护、保养，确保始终处于正常使用状态。设备出现故障时,维修人员10分钟内到达现场,设备维修合格率达到100％,一般性维修不过夜。

专业设备的管理。负责对分局机关的空调、通风系统、电开水器、热水器等进行维修、保养，并建立维修、保养档案，保证各类设备安全运行和正常使用。空调、通风系统每年开展一次滤网清洗（普通清洗）。电开水器按要求及时更换滤芯。热水器每年清理一次水垢。维修、维护费用由甲方承担，乙方配合。出现运行故障后，维修人员在10分钟内到达现场维修，一般性维修不过夜。

电梯管理。负责配备专业的电梯安全员1名，并由具有主管部门颁发的《中华人民共和国特种设备生产许可证》等资质的公司每两周开展一次日常维护保养与检修，每年开展一次年度检查，并出具年检报告。负责电梯设备运行、维修、保养的记录，建立专档，保证电梯安全运行和正常使用。

避雷系统管理。负责对项目内各建筑物避雷系统定期进行检查，保证避雷设施完好、有效、安全。负责按国家有关规定，对项目内各建筑物避雷系统开展年度检查，并出具年检报告。

安全管理。负责做好危险物品、有限空间作业、高空作业的管理，消除安全隐患，确保人员、财产安全。负责开展节假日前项目内各区域消防安全巡检，发现问题及时整改。每年开展一次消防电气设备检测，并出具年检报告。每年对灭火器进行一次年检。

严格遵守各项工作要求，协助完成甲方临时交办的工作任务。

4.售后服务及培训要求

各专业相关人员持有效证件上岗，并配合采购人对突发事件、公共场所卫生及法律知识、防疫、消防、安全生产等相关知识内容的培训。

5.验收服务要求

（1）采购人投诉小于4次。甲方以书面形式向中标方下发整改通知单小于4次。

（2）投诉处理率100%。针对甲方的整改通知单或甲方干职的投诉反馈，均能得到有效回复，并积极整改。

（3）报修处理及时率100%。各类报修后，安排的维修人员能够第一时间到达现场。

（4）保洁率达99%以上。项目内各建筑物、公共区域、道路、绿地卫生达到上述服务要求、标准，甲方干职向责任处室反馈问题小于3次。

（5）垃圾分类、清运率100%。根据《北京市生活垃圾管理条例》及甲方要求开展垃圾分类工作。

（6）防疫、卫生消杀达标率100%。根据甲方要求，做好日常防疫工作。

（7）设备设施完好率98%。各类设备设施维修时间不超过48小时，超期未完成维修次数小于7次。

（8）满意度90%及以上。根据每季度问卷调查情况，在最后一次季度考核完成时，确定全年平均满意度。

在项目最终验收考核时，上述问题有一项不合格的扣除合同总价款的3%。项目最终验收考核与月度考核、季度满意度调查分别开展，考核结果分别兑现。